

JAARVERSLAG CLBch@t 2017-2018



CLBch@t is een initiatief van jouw CLB



Inhoud

| | |
|---|----|
| Voorwoord..... | 3 |
| CLBch@t – over het initiatief..... | 4 |
| CLBch@t: Onze chathulpverlening in cijfers..... | 6 |
| Aantal chatgesprekken..... | 6 |
| Totaalbeeld..... | 6 |
| Overzicht per maand..... | 7 |
| Nepoproepen..... | 10 |
| Onze cliënten..... | 12 |
| Leerlingen..... | 12 |
| Ouders..... | 15 |
| Zelfdoding als gespreksonderwerp..... | 18 |
| Verankering van de chat in de CLB-sector..... | 19 |
| Deelname van centra..... | 19 |
| De chatmedewerkers..... | 20 |
| Wie waren onze chatmedewerkers in 2017-2018?..... | 20 |
| Wat motiveert onze chatmedewerkers?..... | 22 |
| Kwaliteitsdoelstellingen..... | 23 |
| Feest: 2 jaar CLBch@t!..... | 24 |
| Bekendmaking CLBch@t..... | 24 |
| Blended hulpverlening..... | 26 |
| Visie..... | 26 |
| Blended chatten..... | 27 |
| Vorbereiding andere vormen van blended hulpverlening..... | 28 |
| Samenwerking en overleg..... | 29 |
| Blik op de toekomst..... | 30 |
| Benieuwd naar meer?..... | 31 |

Voorwoord

"Het succes van CLBch@t is een bevestiging van het grote vertrouwen dat ik in de centra voor leerlingenbegeleiding stelde toen ik een projectsubsidie uitschreef voor de uitbouw en verankering van CLBch@t. CLBch@t verenigt voor mij dan ook bij uitstek een aantal eigenschappen die het CLB van de toekomst moeten kenmerken: laagdrempelig, flexibel, netoverschrijdend, up to date en op maat van onze leerlingen. Bovendien in nauwe connectie met de andere partners binnen online hulpverlening."

(Minister van onderwijs, Hilde Crevits, CLBch@t congres 2/2/2018).

Beste lezer

De Minister verwoordde het reeds mooi op ons congres eerder dit jaar. We hebben er als CLB-sector inderdaad voor gekozen om **toekomstgericht en innoverend** te werken. Dankbaar maakten we gebruik van de subsidie om een coördinatieteam aan te stellen en zo onze werking verder uit te bouwen.

We werkten aan kwaliteitsverbetering, bekendmaking en samenwerkingsverbanden en besteedden ruim tijd aan het investeren in onze chatmedewerkers. Daarnaast werd ook de implementatie van blended hulpverlening voorbereid, waarbij face to face gesprekken worden afgewisseld met het gebruik van online tools en online contacten tussen cliënt en hulpverlener.

Graag nodig ik u uit om kennis te nemen van dit rapport en zo een antwoord te krijgen op onder meer de volgende vragen:

- Hoe evolueerde het aantal chatgesprekken?
- Met welke vragen kwamen leerlingen en ouders naar de chat?
- Waarin resulteerden de chatgesprekken?
- Hoe tevreden waren onze cliënten?
- Zijn we er als sector in geslaagd om CLBch@t een vaste plaats te geven?
- Hoe hebben onze chatmedewerkers het afgelopen schooljaar ervaren?
- Wat motiveert de chatmedewerkers om in te zetten op CLBch@t?
- Welke plannen staan er op til voor de toekomst?

Namens CLBch@t wens ik u veel leesplezier!

Tom Billiet – coördinator CLBch@t

CLBch@t – over het initiatief

Wat is CLBch@t?

CLBch@t is een netoverstijgend initiatief van de CLB's van het Gemeenschapsonderwijs (GO!), Onderwijs van Steden en Gemeenten (OVSG), Provinciaal Onderwijs (POV) en Vrij CLB Netwerk.

Tijdens het schooljaar 2017-2018 bestond het CLBch@t team uit 115 enthousiaste medewerkers. Zij hebben allemaal ervaring als professional in een CLB en kregen vooraf een opleiding om met het medium 'chat' te leren werken.

Doelstellingen van het project in 2017-2018

Wanneer je als organisatie een projectsubsidie ontvangt, zijn daar natuurlijk ook een aantal doelstellingen aan verbonden. Zo kregen we als opdracht om te werken aan de verankering van CLBch@t binnen het onthaal van elk CLB, om een concreet voorstel uit te werken met het oog op de implementatie van online (blended) hulpverlening in de sector en om in te zetten op samenwerking met andere actoren.

Een belangrijke stap vooruit hebben we gezet op ons CLBch@t congres van 2/2/2018, waarbij we samen met een grote groep chatmedewerkers en CLB-directies reflecteerden over de toekomst van online hulpverlening in onze sector.

Visie CLBch@t

Voorafgaand aan het CLBch@t congres organiseerden we focusgroepen met chatmedewerkers en CLB-beleidsmedewerkers. Dit resulteerde in een schat aan inspiratie én in de ontwikkeling van een gedragen visie op CLBch@t:

VISIE CLBch@t

We geloven dat we als CLB-sector met CLBch@t drempelverlagend aanwezig dienen te zijn voor leerlingen en ouders. Daarom wensen we als sector te blijven inzetten op de mogelijkheid om anoniem te chatten met het CLB.

We geloven dat we vandaag als CLBch@t in Vlaanderen de enige chataanbieder zijn die als organisatie zo dicht bij de leerlingen, leerkrachten en ouders staat. We hebben waar nodig ook de unieke mogelijkheid om heel laagdrempelig (op elke school) aansluitend face to face hulpverlening te voorzien.

In 2021 vormen de garantie op anonimiteit, de aansluiting bij de leefwereld van leerlingen en de professionaliteit van ons multidisciplinaire team chatmedewerkers de 3 sterkhouders van CLBch@t.

In 2021 geniet CLBch@t ruime bekendheid bij leerlingen, ouders, leerkrachten en hulpverleningspartners.

Visie CLBch@t, ontwikkeld met input vanuit focusgroepen en deelnemers CLBch@t congres 2/2/2018

Openingstijden CLBch@t

Sinds 1 februari 2017 is de chat open tijdens volgende uren:

- Maandag, dinsdag en donderdag van 17-21u
- Woensdag van 14-21u



In het schooljaar 2017-2018 was de chat open tijdens de schooldagen, alsook tijdens een aantal vakantieperiodes:

- Herfst- en krokusvakantie
- Kerstvakantie: 1 dag
- De eerste en laatste week van de zomervakantie.

Het projectteam

"Ik vind het fantastisch om mee te kunnen werken aan een project dat rechtstreeks impact heeft op de levens van individuele leerlingen. De drive van iedereen die zijn medewerking verleent aan het project motiveert me enorm."

(Ern, ICT-medewerker)

"Meewerken aan CLBch@t motiveert me omdat we zo als CLB-sector de toegang voor leerlingen en ouders een stuk laagdrempeliger maken."

(Tom, coördinator)

"Al heel lang ben ik ervan overtuigd dat we als CLB onze cliënten een online toegang moeten bieden. Ik ben dan ook erg blij te kunnen meewerken aan dit project."

(Stefan, kwaliteitscoördinator)

Het projectteam bestaat uit 3 medewerkers:

- Stefan Van Loock – kwaliteitszorg en inhoudelijke ondersteuning
- Ern Calders – ICT
- Tom Billiet – algemene coördinatie

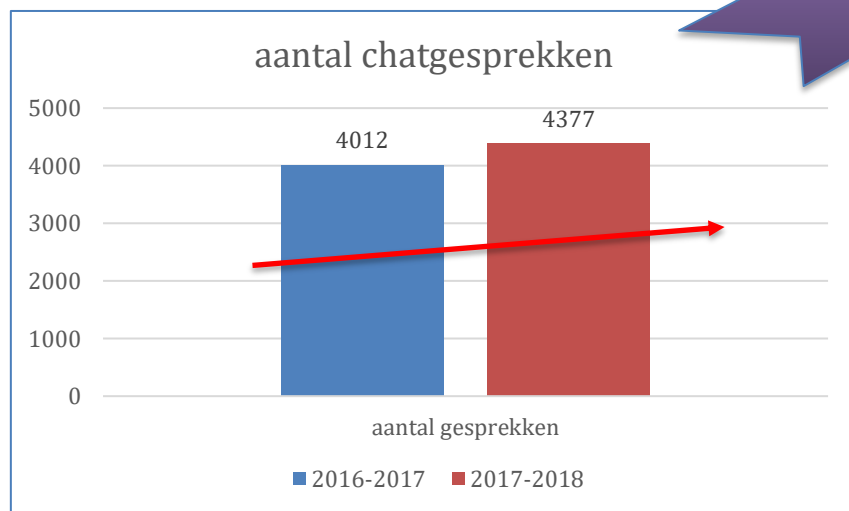
Samen geven ze vorm aan zowel het technische als het inhoudelijke verhaal van CLBch@t en de uitwerking van blended hulpverlening.

CLBch@t: Onze chathulpverlening in cijfers

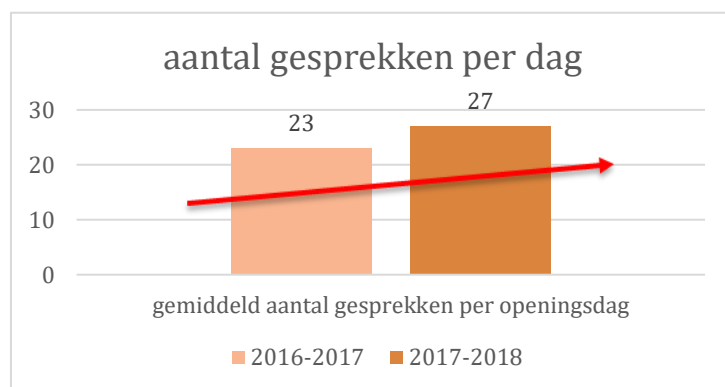
Aantal chatgesprekken

Totaalbeeld

4377
CHATGESPREKKEN
IN 2017-2018!!!



Gemiddelde
gespreksduur:
20 minuten



Tijdens het schooljaar 2017-2018 voerden we in totaal **4377 gesprekken** met leerlingen en ouders.

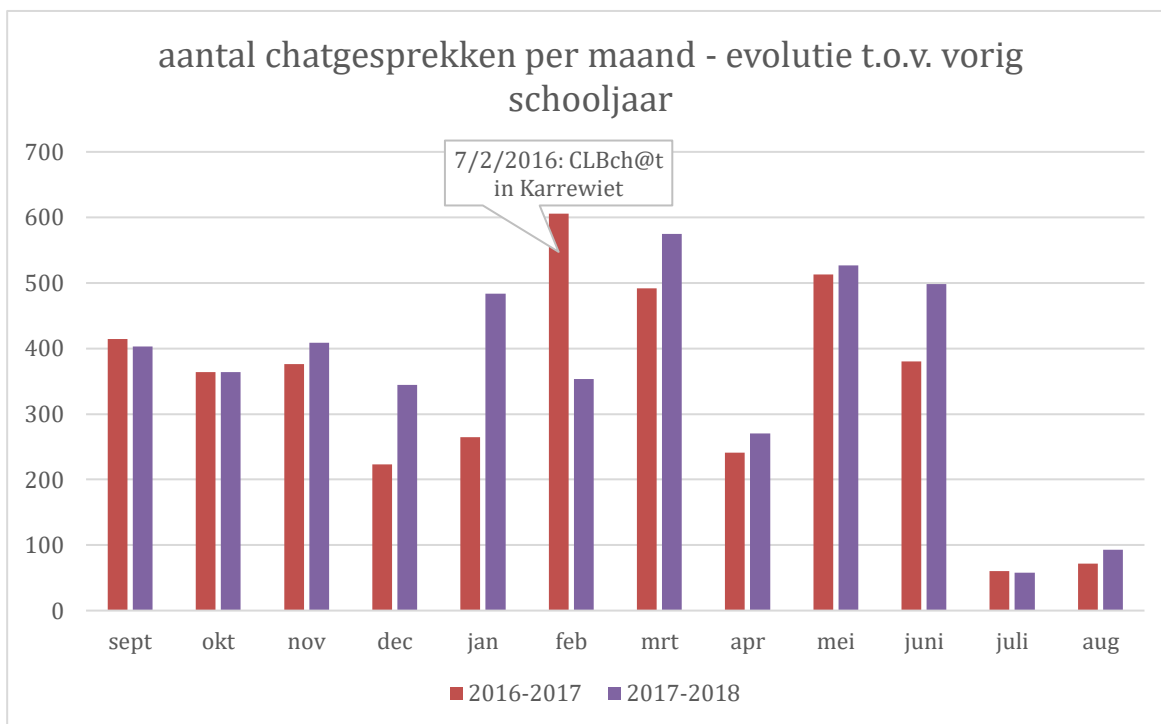
Dit betekent dat er **gemiddeld 27 gesprekken per openingsdag** plaatsvonden, tegenover 23 in het voorgaande schooljaar.

De **gemiddelde gespreksduur was 20,05 minuten**. We mikken er op om gesprekken niet langer dan 45 minuten te laten duren, zodat alle bezoekers de kans krijgen om aan bod te komen.

Ten opzicht van 2016-2017 is het **aantal chatgesprekken met ruim 9% gestegen**. Om het toenemende aantal gesprekken te kunnen blijven hanteren, werd besloten om het aantal chatmedewerkers met ingang van 2018-2019 uit te breiden.

Overzicht per maand

“Maart 2018 was de drukste maand, met 575 chatgesprekken.”

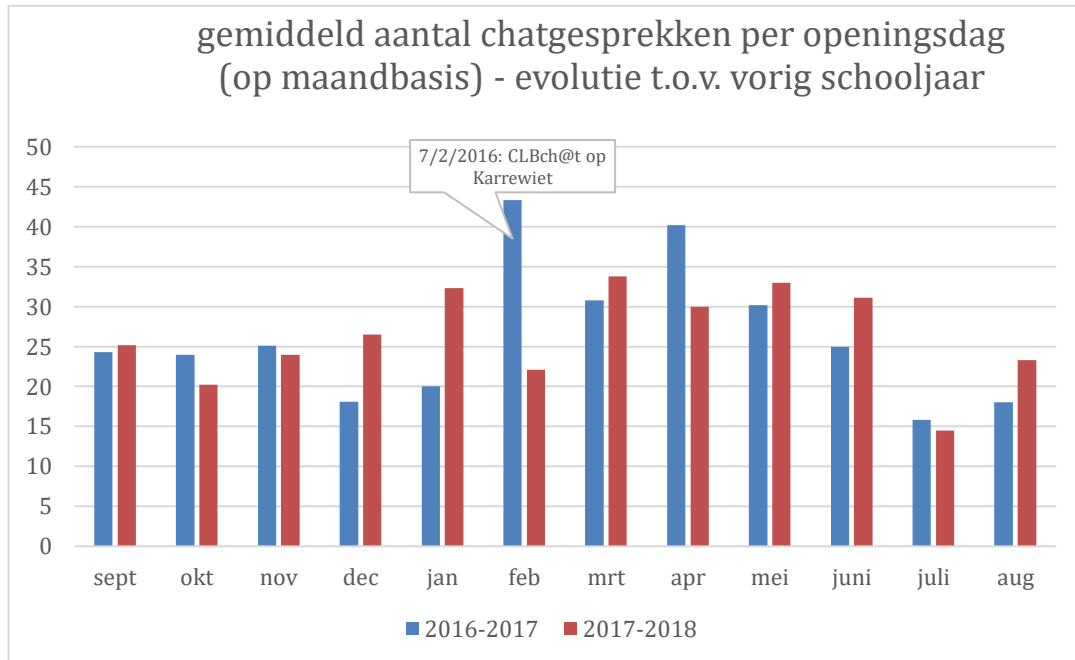


Aantal chatgesprekken per maand

Deze tabel maakt duidelijk dat het aantal chatgesprekken sterk schommelt afhankelijk van de maand. Dit was vorig in het voorgaande schooljaar ook het geval. Soms zijn er logische verklaringen te vinden. Denk maar aan de uitzending van Karrewiet in februari 2016 waarin CLBch@t aan bod kwam, waarna het aantal chatgesprekken met jonge leerlingen (cf het doelpubliek van Karrewiet) plots sterk toenam.

Maart 2018 was de drukste maand van het voorbije schooljaar, met 575 chatgesprekken. In juli en augustus waren we telkens 1 week open, waardoor het aantal gesprekken uiteraard een stuk lager was. Ook in april (paasvakantie) en december (kerstvakantie) lag het aantal gesprekken hierdoor lager.

“Als we het aantal gesprekken per openingsdag bekijken, waren januari, maart, mei en juni 2018 de topmaanden”



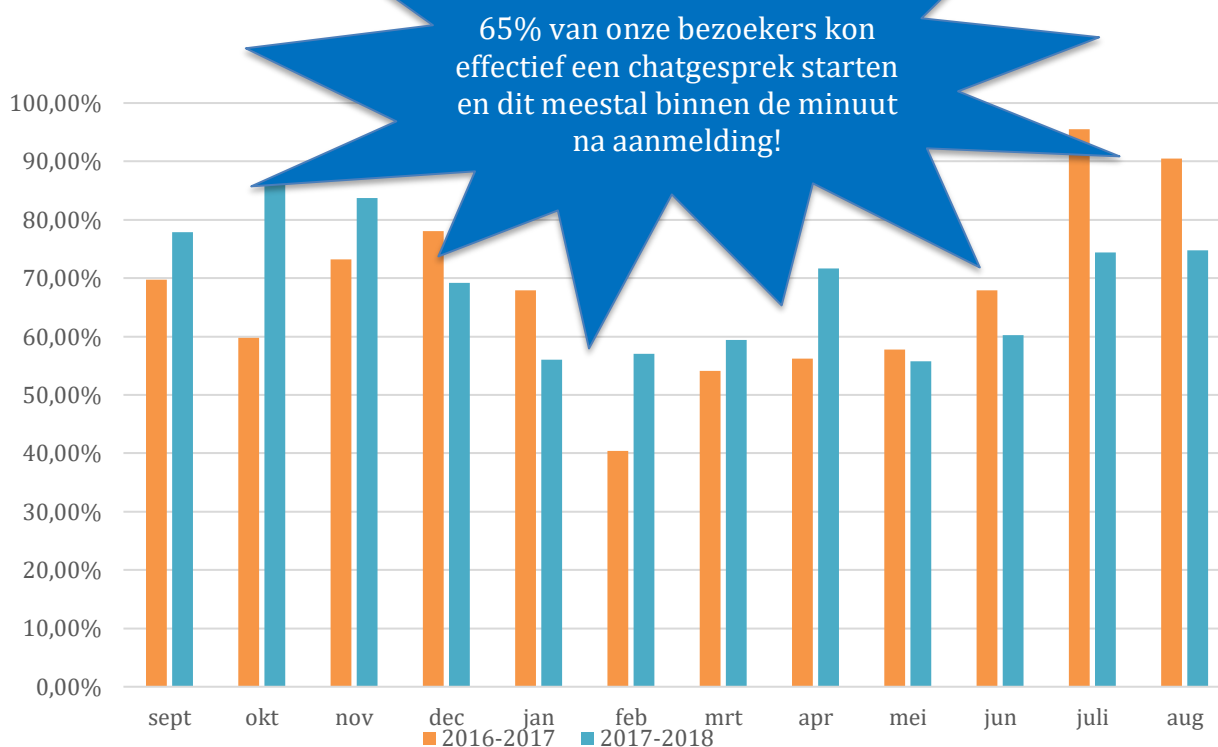
Gemiddeld aantal chatgesprekken per openingsdag op maandbasis:

Op maandbasis waren er behoorlijke schommelingen wat het aantal chatgesprekken per openingsdag betreft. Januari, maart, mei en juni 2018 waren de drukste maanden, met gemiddeld 32 à 34 gesprekken per dag.

In periodes met veel schoolvakantiedagen ligt het aantal oproepen sowieso wat lager, wat ook logisch is: Veel leerlingen zijn op vakantie. Dit verschijnsel wordt ook opgemerkt bij andere chataanbieders, zoals Awel. We merken dat het aantal gesprekken per dag in de zomervakantie bijvoorbeeld terugliep tot 15 gesprekken (juli 2018) en 23 gesprekken (augustus).

Bij nadere analyse op niveau van specifieke dagen zijn er overigens ook behoorlijke verschillen. Zo zijn er pieken waar te nemen na het kerstrapport (net voor de kerstvakantie) en na de deliberaties eind juni. Het aantal vragen over studiekeuze neemt dan behoorlijk toe.

Percentage beantwoorde oproepen per maand - evolutie t.o.v vorig schooljaar



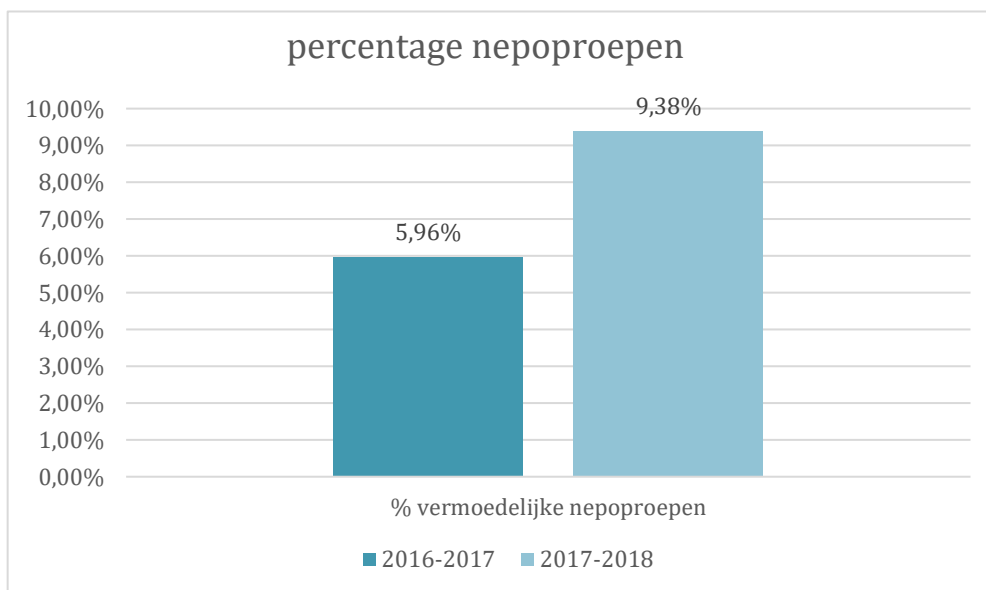
Percentage beantwoorde oproepen per maand

Tijdens zeer drukke maanden zoals mei 2018 (en tijdens het vorige schooljaar: februari 2017) zien we dat het percentage beantwoorde chatoproepen per maand lager ligt, wat ook logisch is: **Hoe meer oproepen er zijn, hoe moeilijker om ze allemaal te beantwoorden.** Zo kon in het voorafgaande schooljaar, in februari 2017, de maand waarin CLBch@t aan bod kwam in de Karrewiet uitzending, slechts 40% van alle bezoekers een chatgesprek starten omwille van de plotse toevloed aan vragen. In een vrij rustige maand oktober 2017 konden onze chatmedewerkers dan weer ruim 87% van de oproepen beantwoorden.

In het voorbije schooljaar konden zo in totaal **65,1% van alle oproepen effectief beantwoord** worden. Dit is een mooi resultaat, zeker gezien het stijgende aantal oproepen. In 2016-2017 kon dit slechts voor 58,7% van alle oproepen gerealiseerd worden. We dienen hier wel te vermelden dat we vanaf oktober 2017 het aantal chatmedewerkers dat gelijktijdig online is licht opgetrokken hebben van 2 à 3 naar 3 à 4.

Ook mooi is het feit dat het gesprek **meestal binnen de minuut** kon opgestart worden. Lang wachten hoefde dus niet. Hoe lang zit u in de wachtzaal bij uw huisarts? Bij CLBch@t moest een bezoeker gemiddeld slechts 36,6 seconden (*) wachten vooraleer hij of zij bij een chatmedewerker terecht kon (* op basis van gegevens april-augustus 2018)

Nepoproepen



Nepoproepen zijn het 'belletje trek' van het digitale tijdperk.

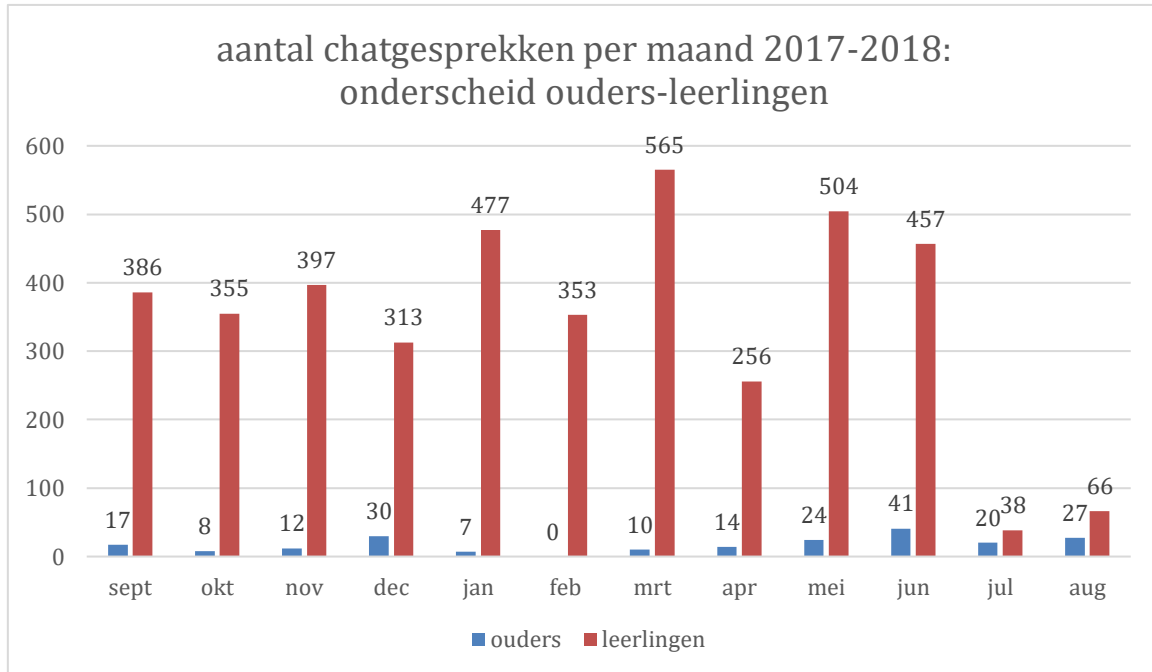
Nepoproepen

Helaas kregen we ook te kampen met 410 nepoproepen. Dit is **9,38% van alle gesprekken**. Er is een behoorlijke toename t.o.v. het schooljaar voordien. Ook andere chathulporganisaties merken een toename van het aantal nepoproepen.

Nepoproepers komen op de chat met weinig ernstige vragen, vaak uit verveling. Het is het 'belletje trek' van het digitale tijdperk.

Helemaal uitsluiten kunnen we dit fenomeen helaas niet. We helpen onze chatmedewerkers onder meer tijdens de intervisies zo goed mogelijk om te gaan met nepoproepers. Dit door nauwgezette monitoring & opvolging en door antwoorden te geven op onder meer de volgende vragen:

- Hoe kan je een bezoeker identificeren als nepoproeper?
- Hoe reageren als je vermoedt dat het om een nepoproep gaat?
- Wanneer kan je best contact opnemen met het coördinatieteam?
- Enz...



95% van alle
chatgesprekken werd
met **leerlingen** gevoerd.

5% van de
chatgesprekken werd
met **ouders** gevoerd

Aantal chatgesprekken per maand – opgedeeld voor leerlingen en ouders:

- Afgelopen schooljaar vond 95,20% van alle gesprekken plaats met leerlingen, tegenover 4,80% met ouders.
- De verklaring voor dit grote verschil is dat we ons als CLBch@t tot dan toe nooit echt geprofileerd hebben naar ouders. Dit is dan ook één van de acties tijdens het lopende schooljaar 2018 – 2019 (hierover later meer).

Op de grafiek merken we dat verhoudingsgewijs in december, juni en juli/augustus het aantal chatgesprekken met ouders wat groter was. Dit heeft voor een groot stuk te maken met vragen over studiekeuze die in deze periodes door ouders gesteld werden.

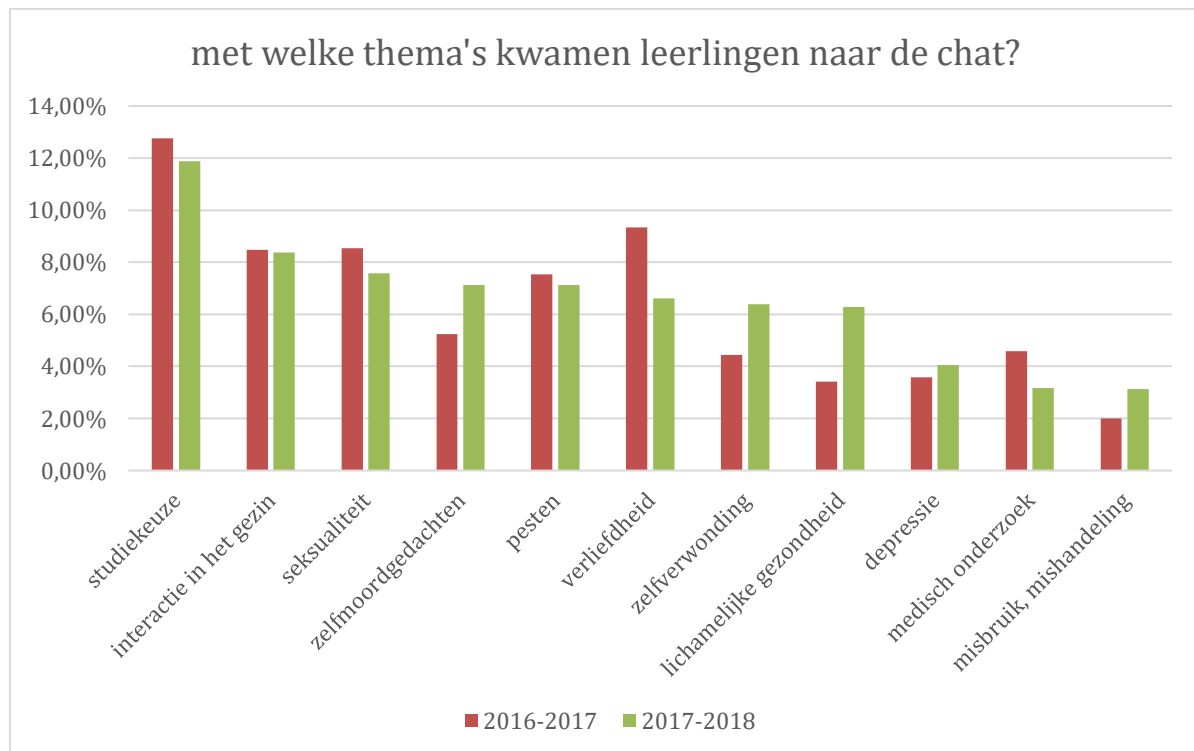
We kregen in 2017-2018 ook enkele oproepen van leerkrachten. Zij vormen niet dadelijk de doelgroep voor CLBch@t, omdat zij via de school reeds voldoende kanalen hebben om vragen te stellen aan het CLB.

Onze cliënten

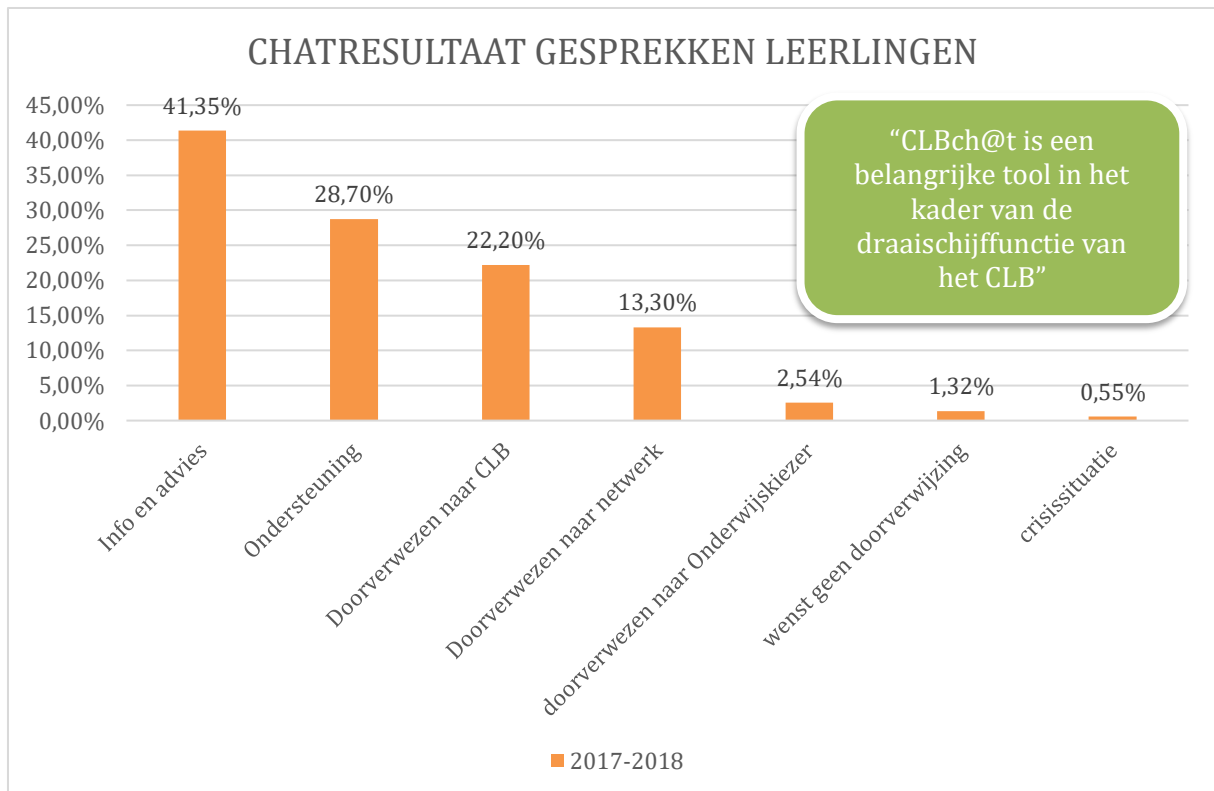
Leerlingen

2017-2018:
4167 gesprekken
met leerlingen!

Gemiddelde
leeftijd leerlingen
14,87 jaar



- De **gemiddelde leeftijd** van de leerlingen die op de chat kwamen, was in het afgelopen schooljaar **14,87 jaar**. Ter vergelijking: in 2016-2017 was dit nog 14,25 jaar, maar dit is minimaal deels te wijten aan de uitzending van Karrewiet in februari 2017 (jong doelpubliek).
- Met welke **thema's** kwamen leerlingen naar de chat?
 - o In bovenstaande tabel werden enkel de meest voorkomende thema's opgenomen.
 - o Soms kwamen meerdere thema's aan bod tijdens 1 chatgesprek.
 - o Hoewel studiekeuze het meest voorkomende thema is, zien we in verhouding **vooral gespreksthema's die te maken hebben met het welbevinden**.
 - o Ook vragen van medische aard worden zeer regelmatig gesteld op de chat.
 - o Terwijl de meeste rubrieken min of meer stabiel gebleven zijn, zien we ten opzichte van vorig schooljaar een duidelijke stijging van het aantal vragen rond zelfmoordgedachten, lichamelijke gezondheid, misbruik/mishandeling en zelfverwonding. Het thema 'zelfdoding' is zeer actueel en daarom vindt u hierover verder in dit jaarverslag meer toelichting over onze aanpak (p.18).



- In **41,35%** van de gesprekken werd er **informatie en advies** gegeven. Vermits CLBch@t in de eerste plaats gericht is op een breed onthaal, is het logisch dat een groot deel van gesprekken hierin resulteerde.
- **28,70%** van alle gesprekken was gericht op het bieden van **emotionele ondersteuning**. Door het (anoniem) luchten van hun emoties voelen leerlingen zich vaak een stuk beter.
- Een **verwijzing naar het CLB** (met het oog op een face to face begeleiding) gebeurde in **22,20%** van de chatsessies, terwijl **13,30%** van de leerlingen verwezen werd naar **andere netwerkpartners** en **2,54%** naar (de vraagmodule van) **Onderwijskiezer**. CLBch@t is met andere woorden een belangrijke tool in het kader van de **draaischijffunctie van het CLB**: Leerlingen worden na het chatonthaal naar de best geplaatste instantie verwezen, zonder daarvoor via het fysieke CLB-onthaal te moeten passeren.
- In welke mate een verwijzing ook effectief werd opgevolgd door de leerling, is onmogelijk te zeggen omwille van de anonimiteit van de gesprekken.
- In slechts **1,32%** van de gesprekken gaven leerlingen expliciet aan **geen doorverwijzing te wensen**. Dit respecteren we, aangezien we het belangrijk vinden het tempo van de leerling te volgen: Uit ervaring weten we dat leerlingen soms tijd nodig hebben om open te staan voor een verwijzing naar face to face hulpverlening.
- Bij 23 gesprekken (= **0,55%**) was er sprake van een **crisissituatie**, waarbij de chatmedewerker oordeelt dat onmiddellijke actie vereist is. Dit kan bijvoorbeeld gaan over een advies om zich via spoed aan te melden in het geval van een zeer acuut risico op zelfdoding.

Tevredenheid leerlingen:

Gemiddelde beoordeling
chatgesprek door leerlingen:
4,09 sterren!

Leerlingen beoordeelden het gesprek met CLBch@t gemiddeld met 4,09 sterren (op een schaal van 1-5 sterren).

Dit is een mooi resultaat, gelijk aan dat van het vorige werkjaar.

We illustreren dit hieronder aan de hand van enkele quotes van leerlingen die een boodschap achterlieten na afloop van hun gesprek.

"Het was leuk met haar te praten. Ze snapte me ook heel goed!!"

Meisje van 11 jaar na een gesprek over ruzies thuis

"Super goed geholpen. Vriendelijk en geduldig. 100/100."

Leerling 14 jaar na een gesprek over studiekeuze

"Duidelijke en heldere beoordeling met de nodige uitleg en tips."

Leerling 15 jaar na een gesprek over de examencommissie

"Fantastische hulp! Jullie helpen mee zoeken naar een oplossing, het luchtte echt op! Dankjewel!"

Leerling 16 jaar na een gesprek over pesten

"heel goed, rustgevend, heeft me geholpen, bedankt!"

Leerling 18 jaar na een gesprek over faalangst

"Super vriendelijke dame. Kon niet echt iets veranderen aan mijn situatie maar was erg ondersteunend."

Leerling 18 jaar na een gesprek over de impact van chronische vermoeidheid

"Heel fijn om anoniem je verhaal te doen! bruikbare tips en leuke/ goede reacties! Bedankt!!"

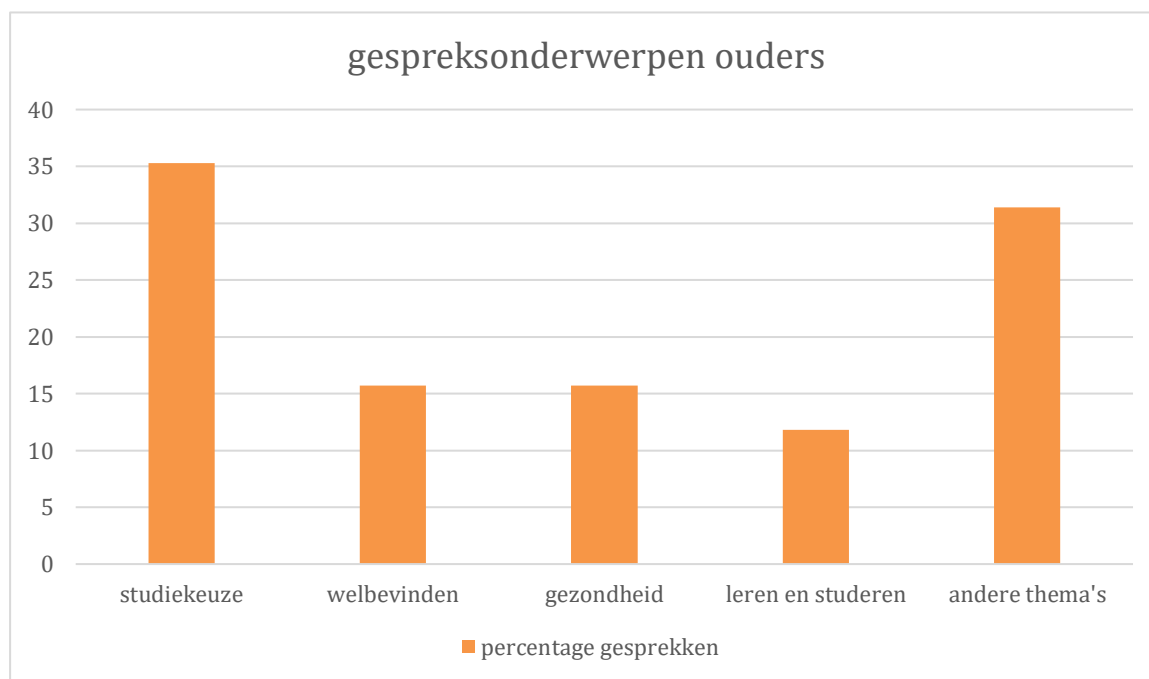
Leerling, leeftijd onbekend, na een gesprek over opname van een vriendin in psychiatrie

"Geweldig ik weet nu hoe ik verder moet!"

Leerling, leeftijd onbekend, na gesprek over een moeilijke thuissituatie

Ouders

“Bij ouders was de **studiekeuze** van hun kind met ruim **35%** het meest voorkomende gespreksonderwerp”



Gesprekken met ouders

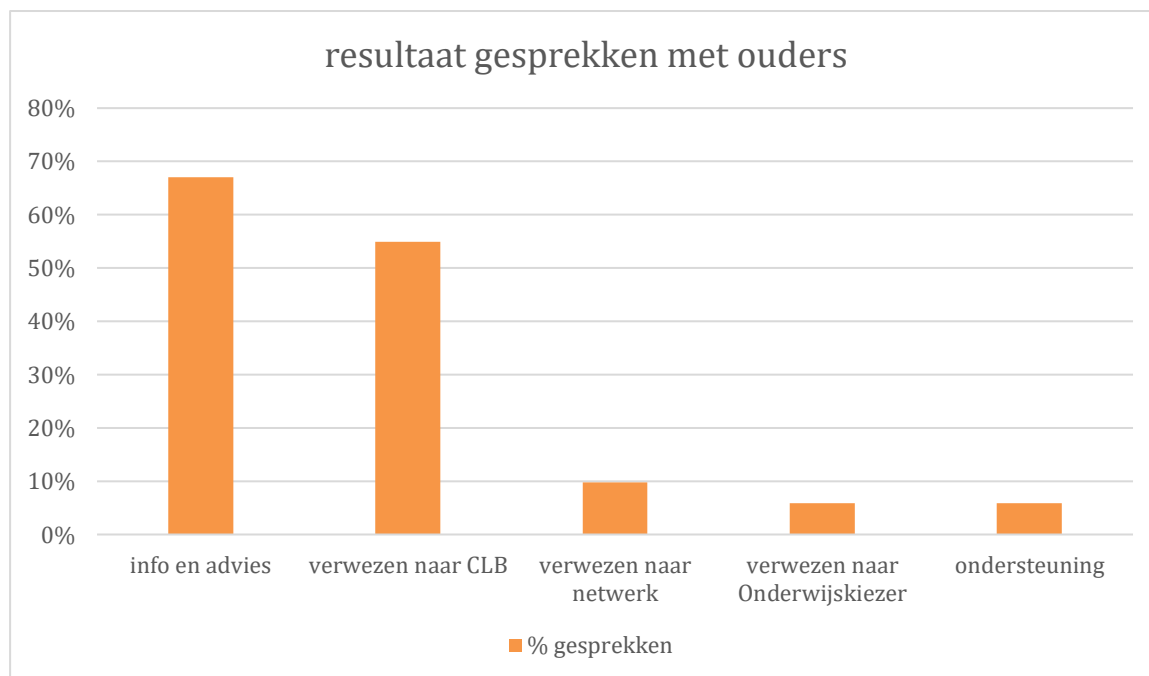
4,80% van de gesprekken vond plaats met ouders (= 210 gesprekken).

We geven slechts een globaal overzicht van alle onderwerpen, omwille van een te klein aantal gesprekken met ouders:

- Bij ouders was de **studiekeuze** van hun kind met **ruim 35%** het meest voorkomende gespreksonderwerp.
- Vragen over het **welbevinden** en over de **gezondheid** volgen, met elk 15,7% van de gesprekken.
- **11,8%** van de vragen betreft het begeleidingsdomein '**leren & studeren**'. Dit betreft bijvoorbeeld leermoeilijkheden.
- Tot slot stelden ouders allerlei **vragen rond diagnostiek, integrale jeugdhulp, echtscheiding, M-decreet, enz...** Deze vragen vertegenwoordigen **31,4%** van de gespreksonderwerpen.

Hoewel de groep ouders op CLBch@t voorlopig nog klein is, geven bovenstaande cijfers ons reeds belangrijke informatie over de soort vragen waarmee ouders zitten.

“Ouders contacteerden ons vaak met het oog op informatie of advies”



Gesprekken met ouders: resultaat

- Een zeer grote groep ouders, met name 67%, contacteerde CLBch@t met het oog op informatie en advies. Vaak is een informatievraag de belangrijkste reden om contact op te nemen met de chat.
- Meer dan de helft van de ouders, met name 54,9%, werd vervolgens verwezen naar het CLB.
- Daarnaast werd 9,8% verwezen naar andere netwerkpartners en 5,9% van de ouders naar (de vraagmodule van) Onderwijskiezer.
- Enkele ouders hadden vooral behoefte aan (emotionele) ondersteuning (5,9%).

Tevredenheid ouders:

"Ouders beoordeelden het chatgesprek met gemiddeld maar liefst 4,59 sterren!"

Ouders gaven na afloop van het gesprek een gemiddelde beoordeling van maar liefst 4,59 sterren (op een schaal van 1-5 sterren)!

We illustreren dat met een aantal opmerkingen die ouders achterlieten na afloop van het gesprek.

"Duidelijke informatie gekregen!"

"snel antwoord, vriendelijk, goede informatie"

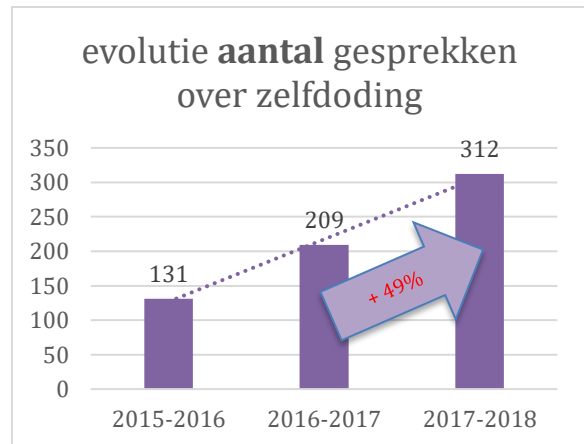
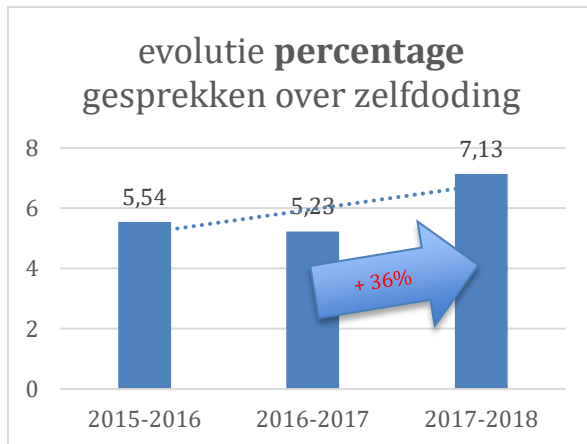
"Een echte oplossing heb ik nog niet, maar door alles neer te schrijven heb ik een beter zicht op de situatie. Heel goed dat dit aangeboden wordt!"

"zeer goed geholpen!"

"super vriendelijke dame en veel informatie verkregen"

Zelfdoding als gespreksonderwerp

Gesprekken over zelfdoding: Stijging met 49% t.o.v. vorig schooljaar!



Evolutie gesprekken over zelfdoding

- Het aantal gesprekken over zelfdoding stijgt zowel percentueel gezien als op het vlak van effectieve aantallen t.o.v. de vorige schooljaren.
- De cijfers voor schooljaar 2015-2016 zijn evenwel een onderschatting, omwille van de opstart van CLBch@t in dat jaar, maar de **stijging van het aantal gesprekken over het thema zelfdoding t.o.v. 2016-2017 is opvallend: 49% méér gesprekken** dan het jaar ervoor en ten opzichte van het totale aantal gesprekken registreren we een procentuele stijging van 36%.
- Als CLBch@t hebben we van meet af aan ingezet op het vormen van chatmedewerkers rond het thema zelfdoding. Het taboe om dit thema ter sprake te brengen is via anonieme chat immers veel kleiner.

Gesprekken over zelfdoding: hoe pakken we dat aan?

Als een leerling op de chat komt met zelfmoordgedachten, probeert de chatmedewerker vooral te luisteren, begrip te tonen en de vraag die gesteld wordt verder te verhelderen. De medewerker bekijkt ook samen met de oproeper hoe de crisis gehanteerd kan worden en tracht bruggen te leggen naar een vervolgaanbod in de hulpverlening.

Onze medewerkers worden in samenwerking met zelfmoord 1813 getraind om dergelijke zelfdodingssignalen goed te interpreteren en vervolgens een risico-inschatting te maken: Is het nodig om aan te sturen op onmiddellijke hulp of is een ondersteunend gesprek op dit moment voldoende? De aangeboden training helpt onze medewerkers ook om in te schatten hoe er best gereageerd kan worden als een leerling zegt dat hij zichzelf van het leven wil beroven.

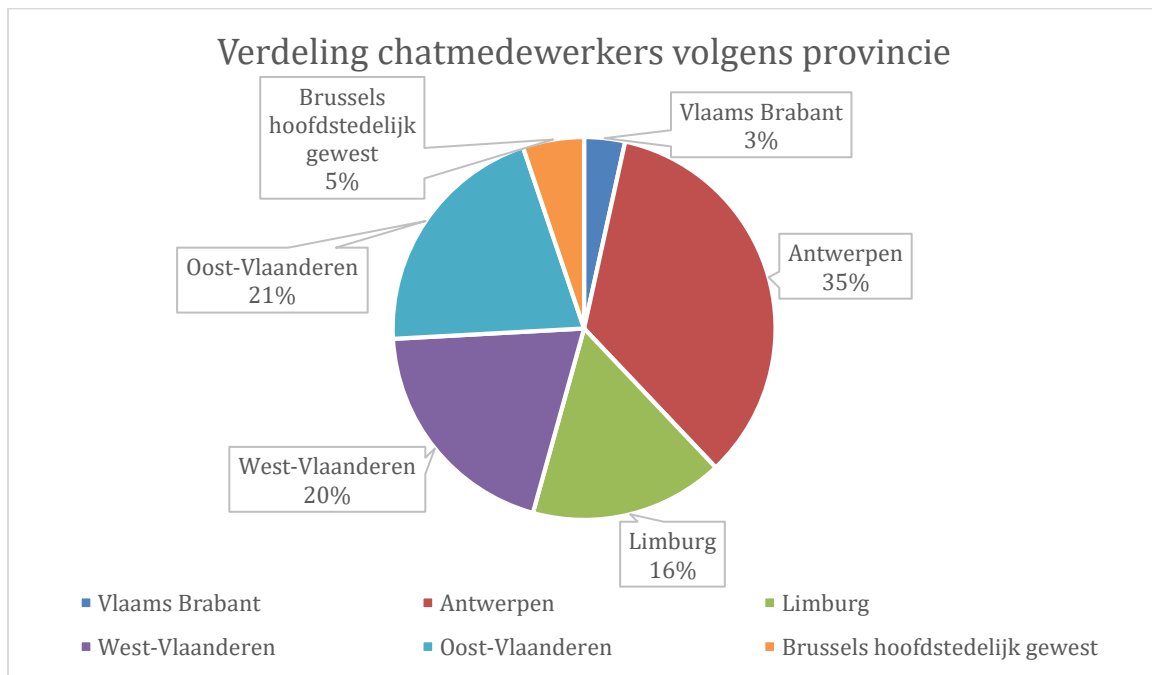
In 2017-2018 werden 30 chatmedewerkers gevormd door de collega's van zelfmoord 1813.

Verankering van de chat in de CLB-sector

Deelname van centra



Visuele voorstelling van CLB's met chatmedewerkers - 2017-2018



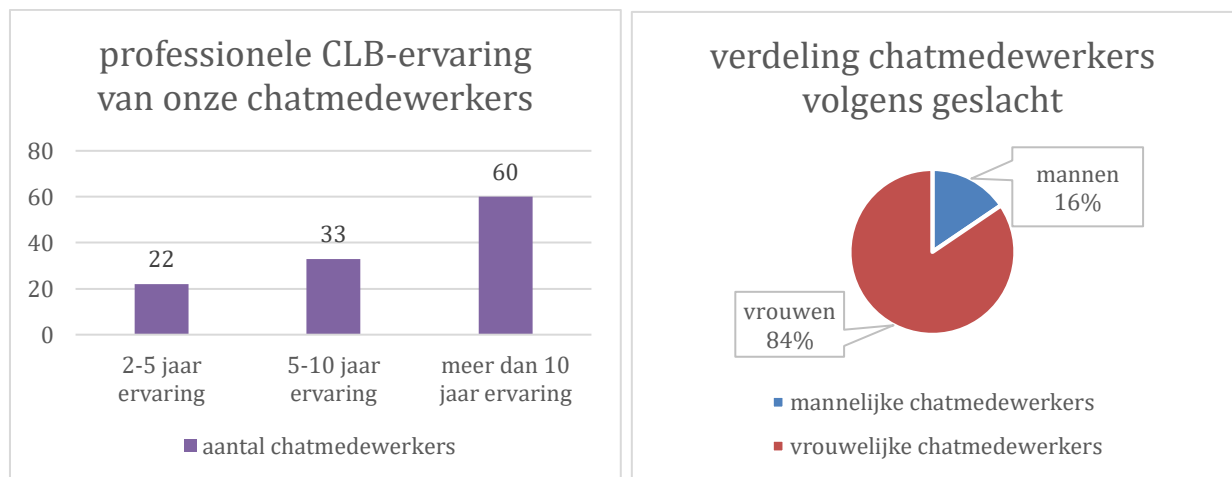
Het structureel verankeren van CLBch@t binnen de brede onthaalfunctie van ieder CLB vormde een concrete actie die gerealiseerd diende te worden. **Op het einde van het schooljaar 2017-2018 ondersteunden 61 van de 72 CLB's de werking van CLBch@t reeds actief.**

Verhoudingsgewijs waren er minder chatmedewerkers vanuit CLB's in Vlaams-Brabant. In de loop van het afgelopen schooljaar werden stappen gezet om die verhouding vanaf 2018-2019 bij te sturen.

De chatmedewerkers

Wie waren onze chatmedewerkers in 2017-2018?

2017-2018:
115 actieve chatmedewerkers
 (stavaza mei 2018)



Onze chatmedewerkers: Wie zijn ze?

Tijdens het voorbije schooljaar zorgden 115 chatmedewerkers samen voor de permanentie van CLBch@t (= stand van zaken mei 2018).

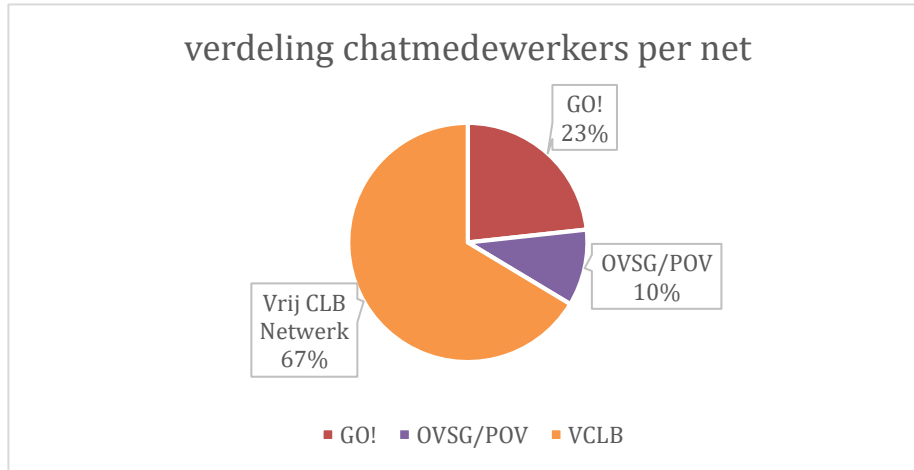
Als we een karikatuur maken van de gemiddelde chatmedewerker, dan zouden we deze voorstellen als:

- 37,5 jaar
- Vrouwelijk
- met ruim 10 jaar professionele CLB-ervaring.

84% van de chatmedewerkers is vrouwelijk en 16% mannelijk, wat niet ongewoon is in het hulpverleningslandschap.

Meer dan de helft van de chatmedewerkers (53%) heeft meer dan 10 jaar CLB-ervaring, 29% heeft 5-10 jaar ervaring en de overige 19% heeft reeds 2-5 jaar gewerkt in het CLB.

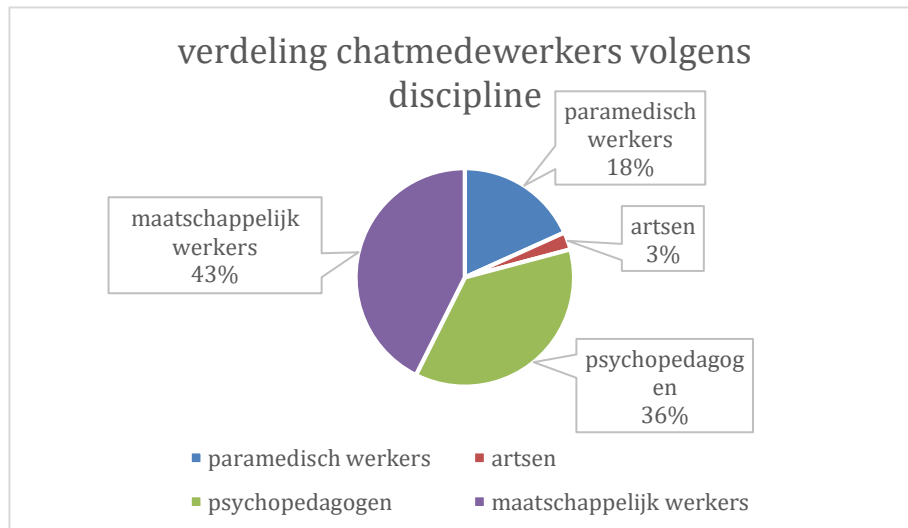
verdeling chatmedewerkers per net



67% van de chatmedewerkers werd afgevaardigd door centra uit het Vrij CLB netwerk. 23% door medewerkers uit de GO! CLB's en 10% door OVSG/POV centra.

Deze verhouding stemt sterk overeen met de verhouding van de aan de respectievelijke CLB-netten toegekende personeelsomkadering. We kunnen dus spreken over een mooie verdeling.

verdeling chatmedewerkers volgens discipline



Maatschappelijk werkers (43%) en psychopedagogen (36%) waren in 2017-2018 het sterkst vertegenwoordigd in het team chatmedewerkers. 18% van de chatmedewerkers was in het eigen CLB werkzaam als paramedisch werker (verpleegkundige) en 3% als arts.

Bij het opstellen van de planning werd nagestreefd om de teams **multidisciplinair** samen te stellen. Het is immers mogelijk om een vraag van een leerling of ouder door te geven aan een andere chatmedewerker indien men van mening is dat deze vanuit zijn of haar achtergrond beter in staat is om te helpen.

Wat motiveert onze chatmedewerkers?



Kwaliteitsdoelstellingen

7 kwaliteitsdoelen met het oog op de verankering van CLBch@t in de sector

We legden onszelf begin dit schooljaar 7 kwaliteitsdoelstellingen op die we met het oog op verankering van CLBch@t in de sector wilden behalen. De realisatie ervan werd positief beoordeeld door de chatmedewerkers (intervisies mei 2018).

1. Basisvorming nieuwe chatmedewerkers:



16 medewerkers werden gevormd in september 2017, van wie de helft gehoor had gegeven aan de oproep om meer artsen en paramedisch werkers aan te werven!

2. Intervisies:

Op de provinciale intervisies was er ruimte voor bespreking van casuïstiek en een nog betere organisatie van de chat, maar ook voor brainstorming over online hulpverlening in de CLB-sector.

3. Jaarlijkse vorming

CLBch@t congres 2/2/2018:
Workshops over diverse actuele thema's: Sexting, zelfdoding, online haatspraak, 'Onderwijskiezer & chat' en blended hulpverlening (workshop voor directies).

4. Coaching & ondersteuning van chatmedewerkers

Flexibele beschikbaarheid van het coördinatieteam (telefonisch, via mail, enz...). Vraaggestuurde feedback en ondersteuning.

5. CLBch@tinfo



Ontwikkeling van een platform ter ondersteuning van de chatmedewerkers.

6. Beleid rond veel- en nepchatters

Up-to date informatie over recente veel- en nepchatters en hoe met hen om te gaan = beschikbaar voor de chatmedewerkers

7. CLBch@tscan

Ad random screening van chatgesprekken + feedback aan de chatmedewerkers.

Feest: 2 jaar CLBch@t!

De minister én de Vlaamse Scholierenkoepel op bezoek!

In het teken van de tweede verjaardag van CLBch@t als netoverstijgend initiatief kregen we op ons congres van 2/2/2018 bezoek van minister van Onderwijs Hilde Crevits en van Rania el Mard, toenmalig voorzitter van de Vlaamse Scholierenkoepel. Er was veel lof voor de CLB-sector in het algemeen en voor de chatmedewerkers in het bijzonder!



Hilde Crevits, Minister van Onderwijs, snijdt de verjaardagstaart aan op het congres



2 jaar CLBch@t!



Rania el Mard, voorzitter van de Vlaamse Scholierenkoepel, steekt de chatmedewerkers een hart onder de riem

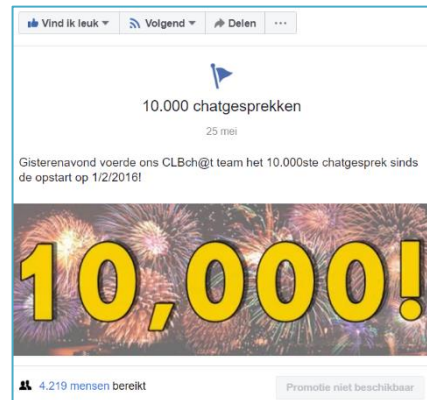
Bekendmaking CLBch@t

Ook in 2017-2018 was er veel inzet om de werking van CLBch@t ruimer bekend te maken. Naast contacten met de koepels van ouderverenigingen (met het oog op de geplande bekendmakingscampagne aan ouders in 2018-2019), werden allerlei andere initiatieven genomen, waarvan u hieronder enkele voorbeelden ziet.

Meer dan 4.000 kinderen chatten vorig schooljaar met CLB

BRUSSEL. Tijdens het schooljaar 2016-2017 hebben meer dan 4.000 kinderen en jongeren gechat met medewerkers van de Centra voor Leerlingenbegeleiding (CLB). In de top 10 van de gespreksthema's staan onder meer studiekeuze, seksualiteit en relaties, pesten en zelfdodingsgedachten. «Met CLBch@t blijken we een leemte te vullen in de hulpverlening», zegt Tom Billiet, coördinator van CLBch@t. «Jongeren vinden gemakkelijk hun weg en geven ook achteraf aan erg tevreden te zijn.» Vorig jaar verzorgden de 127 CLB-medewerkers gemiddeld 23 gesprekken per avond. De gemiddelde leeftijd van de bezoekers was 14 jaar. Niet alleen leerlingen brengen een bezoek aan de chat: ongeveer een op de twintig oproepen is afkomstig van ouders. Bij 597 leerlingen werd het CLBch@t-gesprek voortgezet met een begeleiding door het CLB van de school waar de leerling zit.

Bericht in Metro - 1/12/2017 - naar aanleiding van ons persbericht



Facebookbericht n.a.v. het 10.000ste chatgesprek op 25/5/2018



Tweet enkele dagen voor het einde van de zomersluiting



Nieuw ontwikkelde affiche CLBch@t & Onderwijskiezer - augustus 2018



nieuwe roll-up banners CLBch@t

Blended hulpverlening

Blended hulpverlening combineert face-to-face gesprekken met online contacten en/of -tools.

Visie

Met het oog op implementatie, werkten we in overleg met CLB-medewerkers, directies en leerlingen een visie op blended hulpverlening in de CLB-sector uit.

Deze visie zien we als basis voor de verdere initiatieven die we willen nemen tijdens het implementatieproces.

VISIE OP BLENDED HULPVERLENING

We geloven dat we als CLB-sector blended hulpverlening dienen te implementeren, ten einde zoveel mogelijk aan te sluiten bij de hedendaagse leefwereld van leerlingen.

In 2021 zijn online tools geïmplementeerd in de ganse CLB-sector op elk van de 4 begeleidingsdomeinen (leren & studeren, preventieve gezondheidszorg, onderwijsloopbaanbegeleiding, psychisch & sociaal functioneren). Elke CLB-hulpverlener volgt een basisvorming over het werken met online tools en beschikt over een kader waarbinnen deze tools gebruikt kunnen worden.

De tools die we gebruiken zijn evidence based en voldoen aan criteria op het vlak van gebruiksvriendelijkheid, validiteit en betrouwbaarheid.

In 2021 is er een gedragen standpunt in de sector over het gebruik van online tools in het kader van CLB-hulpverlening.

Blended chatten

Blended chatten:
niet-anonieme chat
als afwisseling met
face-to-face
gesprekken.



Blended chatten: Eén van de mogelijke vormen van blended hulpverlening

Door middel van 'blended chatten' kan een CLB-medewerker in samenspraak met de leerling beslissen om, afwisselend met face-to-face gesprekken, een chatsessie in te plannen. De leerling krijgt daarbij een persoonlijke code en online afspraak mee, zodat de CLB-medewerker zeker is met welke leerling hij contact heeft (in tegenstelling tot de anonieme CLBch@t).

Een voorbeeld van een situatie waarin blended chatten kan ingezet worden, zou eruit kunnen bestaan dat een leerling met suïcidale gedachten tussen face to face gesprekken in online afspraken krijgt, ter overbrugging en opvolging. Maar het hoeft niet altijd zo ernstig te zijn. Ook ter overbrugging van 2 gesprekken over bijvoorbeeld de studiekeuze kan blended chatten ingezet worden. Soms heel kort, gewoon om even te checken of het gelukt is om een bepaalde stap te zetten.

In december werd het **experiment**, dat tijdens het schooljaar 2016-2017 liep in twee Limburgse CLB's, **geëvalueerd** met de betrokken chatmedewerkers.

Enkele voorlopige **conclusies**:

- Blended chatten kan in het kader van de GDPR een veilig alternatief zijn voor gesprekken via mail, Skype, Messenger, enz...
- Blended chatten kan zorgen voor tijdswinst (geen verplaatsingen nodig, vaak sneller 'to the point' komen dan in een face to face gesprek).
- Blended chatten lijkt veelbelovend voor leerlingen die het moeilijk hebben om zich mondeling in face to face gesprekken te uiten (bv: Leerlingen met ernstige ASS).
- Vooraleer blended chatten geïmplementeerd kan worden, is er nood aan een duidelijk kader met afspraken.

Er werd besloten om blended chatten niet overhaast te implementeren in de sector, maar om eerst verder de noden te verkennen en de uitbreiding van het experiment in te plannen tijdens het schooljaar 2018-2019.

Dat we als sector willen inzetten op blended chatten, is duidelijk. De vraag rest enkel nog welke tool(s) we hiervoor zullen gebruiken, rekening houdend met de privacyregelgeving, gebruiksvriendelijkheid en technische mogelijkheden.

Voorbereiding andere vormen van blended hulpverlening

Enkele selectiecriteria voor online (blended) tools:

Ruim inzetbaar, gebruiksvriendelijk, meerwaarde creëren ten opzichte van face to face hulp, gratis of goedkoop, wetenschappelijke onderbouwd.

Vooronderzoek inzet van blended tools

Jaarlijks komen er wereldwijd **honderden nieuwe online tools op de markt**. Vele daarvan zijn in principe inzetbaar in de context van hulpverlening, maar er zijn vaak ook beperkingen. Sommige tools hebben duidelijke commerciële doeleinden (door ze tegen betaling aan te bieden, door de integratie van reclame en/of door het verzamelen van persoonsgegevens, waardoor de privacy in het gedrang komt). Van andere tools kon alsnog niet aangetoond worden dat ze een meerwaarde vormen, bijvoorbeeld omdat er geen wetenschappelijk onderzoek aan gekoppeld werd. Andere verschijnen online en worden nadien niet meer bijgewerkt.

Daarom vinden we het belangrijk om in te zetten op **tools die voldoen aan een aantal criteria**, zoals daar zijn: 'ruim inzetbaar', 'gratis of goedkoop', 'gebruiksvriendelijk', 'een meerwaarde ten opzichte van face to face hulpverlening', en 'wetenschappelijke evidentie'.

In het afgelopen schooljaar onderzochten we van nabij een ruim aanbod aan blended tools, om vervolgens in samenspraak met deskundigen uit de academische wereld een selectie te maken op basis van de genoemde criteria.

Er werden onder meer **contacten** gelegd met de organisatie 'Gezond Leven' (tools: NOK NOK en Fit in je hoofd), de Survivalacademie (tool: Sorrybox), het Universitair Centrum Leuven-Limburg / UCLL (tool in ontwikkeling rond agressie en pesten), enz...

Ook **autoriteiten op het vlak van online hulpverlening** werden geconsulteerd, zoals Philippe Bockland van de Artevelde Hogeschool Gent en Tom Van Daele van de Thomas More Hogeschool Antwerpen.

Waarvoor kunnen online tools ingezet worden?

We zijn ervan overtuigd dat online tools een **meerwaarde** kunnen hebben **voor elk van de 4 CLB-begeleidingsdomeinen**. Soms om aan zelfinzicht te werken (denk maar aan zelftests), soms door een soort dagboekfunctie te creëren rond elk denkbaar thema, andere keren door informatie te verschaffen, enz... Het vooronderzoek was op dit vlak alvast veelbelovend. Eén online tool die ingezet kan worden in het kader van blended hulpverlening werd overigens reeds ruim geïmplementeerd in de CLB-sector: **Onderwijskiezer.be, dé referentietool met het oog onderwijsloopbaanbegeleiding.**

Onderwijskiezer
Voor jou gemaakt door je CLB!



Samenwerking en overleg



CLBch@t is reeds langer een actief lid van het **OHUP platform**. In dit overleg krijgen chataanbieders de kans om aan uitwisseling te doen, ondersteuning te vragen, samenwerkingsafspraken te maken, enz... Er gaat ruim aandacht naar verduidelijking van elkaars werking, afbakening, samenwerking, doorverwijzing, enz...

Op het OHUP platform werd in het afgelopen schooljaar op initiatief van CLBch@t onder meer aandacht gegeven aan online tools die ingezet kunnen worden in het kader van blended hulpverlening. Ook op initiatief van CLBch@t werden afspraken gemaakt om in het schooljaar 2018-2019 het thema 'omgaan met verontrustende situaties op anonieme chat' op te nemen. Verschillende organisaties bleken namelijk vragende partij om hierover in overleg te gaan.

Naast dit OHUP platform vonden dit schooljaar nog heel wat meer vormen van samenwerking en overleg plaats. Daarbij kan onder meer gedacht worden aan:

- Overleg in het kader van samenwerking met de deelnemers van de **werkgroep welbevinden van de VLOR**, waar het thema 'pesten' op de agenda stond.
- Overleg met **de Ambrassade**, onder meer in het kader van de voorbereiding van WAT WAT, de digitale versie van de vroegere Jongerengids.
- Met **UCLL, het Universitair Centrum Leuven-Limburg**, werd intensief samengewerkt met het oog op de ontwikkeling van een tool die CLB-medewerkers kan helpen om leerlingen te begeleiden rond pesten en agressie
- Er was tevens overleg met vertegenwoordigers van 2 hogescholen: met **Tom Van Daele** van Thomas More te Antwerpen en met **Philippe Bockland** van de Artevelde Hogeschool te Gent. Beiden zijn experts op het vlak online hulpverlening en -tools.

Ook **binnen de CLB-sector** werd constructief overleg gepleegd. Bijvoorbeeld:

- Er waren gesprekken met de vertegenwoordigers van **Lars (digitaal leerlingendossier van de CLB's), Onderwijskiezer en Prodia**, met het oog op afstemming en de uitwerking van een aanbod 'CLB online'.
- Met het oog op de snelle ontwikkeling in de sector werd contact opgenomen met de **vakorganisaties**: De sector moet immers voorbereid worden op nieuwe taakinhouden.
- Op 4 juni 2018 werden de directies toegesproken door de coördinator op de **directiedag van het departement onderwijs**, met het oog op enthousiasmering en het delen van de visie op de toekomst van CLBch@t/ CLBonline.

Blik op de toekomst

Voor het schooljaar 2018-2019 ontvangen we een terug een **projectsubsidie**.

Deze stelt ons in staat om gedurende 1 jaar het huidige coördinatieteam te behouden, alsook om in te zetten op de implementatie van blended hulpverlening, samenwerking in de sector en daarbuiten, bekendmaking aan ouders, enz...

Implementatie blended hulpverlening

De chat biedt momenteel anoniem onthaal, vraagverheldering, informatieverstrekking, advies en doorverwijzing. Vanaf volgend schooljaar plannen we de implementatie van blended hulpverlening in de CLB-sector, waarbij evidence based online tools ingezet worden daar waar ze een meerwaarde vormen voor de reguliere hulpverlening. Dit in het kader van het project 'Van CLBch@t naar CLB online'.

Bekendmakingscampagne ouders

In overleg met de koepels van de ouderverenigingen maakten we afspraken over een gezamenlijke bekendmakingscampagne, gericht op ouders. Onze chatmedewerkers zijn allen professionele CLB-medewerkers die niet alleen ervaring hebben in het begeleiden van leerlingen, maar ook van hun ouders. Die kracht willen we gebruiken door via CLBch@t ook voor ouders zeer laagdrempelig aanwezig te zijn.

Opening CLBch@t tijdens alle decretale openingsdagen CLB-sector

CLBch@t zal meer open zijn vanaf het schooljaar 2018-2019. Conform het nieuwe CLB-decreet zal CLBch@t open zijn tijdens alle decretale openingsdagen van de sector. Dit ook in vakantieperiodes. Concreet zal de chat open zijn:

- Tijdens de herfst-, krokus- en paasvakantie
- In de kerstvakantie, behalve tussen kerst en nieuwjaar
- In de zomervakantie, tot 14 juli en vanaf 16 augustus

Omschrijving van de noden

Voor CLBch@t en het werken met blended hulpverlening in de sector zijn er met het oog op de toekomst 2 grote noden:

1. Het vinden van een stabiele financiële basis voor het verder werken aan een innovatieve CLB sector. Alle betrokkenen vinden het evident om in te zetten op een hedendaags CLB. We zijn heel blij met de projectsubsidies die we momenteel ontvangen en hopen daarnaast dat er een stabiele & voldoende financiering mag volgen, zodat er volop kan ingezet worden op de verdere uitbouw van online hulpverlening in de sector.
2. Daarnaast blijft er nood aan bekendmaking van CLBch@t. Hiervoor zoeken we permanent naar partners die hieraan een steentje kunnen bijdragen.

Benieuwd naar meer?

Volg ons op Facebook en Twitter!



@CLBchat



facebook.com/clbchat

Contact? Mail naar tom.billiet@clbonline.be

Verantwoordelijke uitgever: InternettenSamenwerkingsCel CLB (ISC)